

Telefonordning

DSI NETTET's telefonordning er et tilbud til brugere og beboere om støtte og hjælp udenfor normal arbejdstid.

Formål

DSI NETTET ønsker med telefonordningen at tilbyde brugere / beboere en mulighed for at komme i kontakt med kendte / trygge personer i **akutte og meget vanskelige** situationer.

Formålet med politikken er dog også at sikre ensretning i brugen af ovennævnte, samt at medvirke til en grænsesætning mellem fritid og arbejdstid, for derigennem at sikre et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.

Mål

Målet med ordningen er at give beboerne/ brugerne mulighed for at kunne søge hjælp udenfor "normal " arbejdstid hos det kendte personale. Målet er at skabe en mulighed. Ordningen vil ikke sikre, at dette altid kan ske. Det er derfor vigtigt, at der oplyses om og arbejdes med, at beboerne/ brugerne bliver kendt med de lokale muligheder, der er for hjælp og støtte i akutte krisesituationer f.eks. Akutteamet i LTK, psykiatriske skadestuer, telefonrådgivninger mv.

Rammer

Rammerne tager udgangspunkt i DSI NETTET's 4 værdier: **Nærvær, respekt, faglighed og ansvarlighed.**

Nærvær betyder, at medarbejderne, i den udstrækning de ser sig i stand til det, er indenfor telefonisk rækkevidde i svære og meget vanskelige situationer for den enkelte bruger/ beboer eller for gruppen af beboere i bofællesskaberne. Medarbejderne tilbyder en engageret og oprigtig kontakt.

Respekt betyder, at tage hinanden alvorlig på en ligeværdig måde. Personalet giver mulighed for at stille sig til rådighed for brugere / beboere i perioder af deres " private " liv, i respekt for dette betyder det, at brugere / beboere netop kun benytter denne mulighed i helt akutte og vanskelige situationer. Respekt betyder også, at telefonordningen ikke benyttes under personalets ferier , sygdom eller anden fravær.

Faglighed betyder, at der med telefonordningen skabes muligheder for at kunne yde en meget fleksibel og forebyggende indsats. Fleksibel i den udstrækning at der kan ydes hjælp på det for brugeren/ beboeren rigtige tidspunkt, og forebyggende i den udstrækning at det kan hindre unødige og u hensigtsmæssige indlæggelser/ skadestuebesøg. Fagligheden indebærer ligeledes, at man kun er til rådighed i de situationer, hvor man reelt kan agere professionelt. Fagligheden betyder også, at der kontinuerligt skal arbejdes med andre muligheder f.eks. Akutteamet i LTK, psykiatriske skadestuer, telefonrådgivninger mv. så afhængigheden til personalet ikke øges.

Ansvarlighed betyder, at personalet handler, såfremt det er nødvendigt. Det er ikke nødvendigvis personalet, der skal løse akutte opgaver, men opgaven skal viderebringes til andre, der kan tage over. Ansvarlighed er også at tage vare på sig selv og hinanden.

Rammerne er endvidere:

- at brugere/ beboere har en mulighed for at få kontakt til et kendt personale i akutte og svære situationer udenfor den planlagte arbejdstid

- at det er vigtigt, at medarbejderen udenfor den planlagte arbejdstid gør sig klart, om han/ hun skal / kan / vil være tilgængelig via telefonordningen
- at medarbejderne aldrig kan være tilgængelige ved sygdom, ferie, eller i situationer af privat karakter, der umuliggør en akut professionel ageren
- at medarbejderne ikke forventes at være tilgængelige i nattetimerne
- at medarbejderen kan vælge mellem en arbejdsmobiltelefon eller at bruge sin private telefon. Med en arbejdsmobiltelefon har medarbejderen mulighed for at tage aktivt stilling til arbejdsmæssige opkald uden for planlagt arbejdstid
- at den tid, der bruges på telefonordningen (½ time pr. opkald), må tages fra den kommende periodes tid sammen med brugere/ beboere
- at beskeder på telefonsvarer og SMS'er ikke anses som akutte opkald, hvorfor personalet ikke har ansvar for at handle. Dog kan SMS være en metode enkelte beboere/ brugere i særlige situationer kan have behov for at benytte inden en egentlig telefonkontakt. I disse situationer indgår denne kommunikationsform i politikken.
- at hvis medarbejderne i disse vanskelige situationer har behov for at få afklaret, hvorvidt situationen nødvendiggør en aktiv handlen fra personalets side, så kan DSI NETTET*s ledere altid kontaktes

Procedure

Teamets medarbejdere vurderer løbende, om telefonordningen (telefon og SMS) fungerer efter målsætningen og indenfor de afstukne rammer. Særligt vigtigt er det at drøfte mål og rammer ved alle nyansættelser. Telefonordningen må løbende også drøftes med tilbuddets brugere/ beboere for at fastholde, at opringninger udenfor planlagt arbejdstid kun sker indenfor de afstukne rammer. Telefonordningen kan indvirke på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø og skal derfor kun finde anvendelse i meget begrænset omfang.

Fastholdelse

DSI NETTET ønsker at fastholde en stram styring af telefonordningen, hvorfor den registreres på medarbejdernes arbejdsseddel. DSI NETTET's ledere vil løbende vurdere, om der kan være behov for faglige evalueringer af denne politik.

Evaluering

Næste evaluering/opfølgning af politik for telefonordningen skal ske senest i januar 2017.